



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 1 de 10



INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) - SEGUNDO TRIMESTRE 2026 GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

I. Introducción

El presente documento contiene el informe detallado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) gestionadas por las dependencias de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2026.

La información consolida los requerimientos recibidos por canales virtuales, presenciales y telefónicos, bajo un esquema de transición tecnológica que permitió asegurar la trazabilidad y el seguimiento de cada trámite.

II. Principales actividades ejecutadas

El Grupo Gestión Servicio al Ciudadano garantizó la continuidad de los servicios mediante las siguientes gestiones:

a. Gestión de canales de atención:

- **Canal Virtual:** Administración del correo institucional (info@transitobucaramanga.gov.co) y gestión de PQRS mediante la nueva plataforma web (habilitada desde el 21 de mayo de 2026).
- **Canal Presencial:** Atención en ventanilla, administración de turnos, buzón de sugerencias físico y orientación en el área de ingreso.
- **Canal Telefónico:** Atención, información y direccionamiento de llamadas a las dependencias competentes.

b. Gestión y seguimiento de PQRS:

- Revisión, clasificación y análisis diario de solicitudes para determinar la dependencia competente.
- Asignación, direccionamiento y envío de requerimientos a áreas técnicas, jurídicas o administrativas correspondientes.





GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 2 de 10



- Direccionamiento y trámite prioritario de notificaciones judiciales, requerimientos de entes de control y medidas cautelares.
- Seguimiento y trazabilidad del flujo de respuesta, desde el registro inicial hasta el cierre del requerimiento.
- Mediante un mecanismo de registro alternativo, se mantuvo el control del flujo de respuestas, emitiendo alertas periódicas a las dependencias sobre el vencimiento de términos legales.
- Se gestionaron un total de **4.185** PQRS.

c. Otras atenciones ciudadanas:

- **Gestión RUNT:** Soporte en inscripciones y modificaciones para personas naturales, registrando una tendencia creciente hacia el cierre del periodo.
- **Liquidaciones:** Gestión de liquidaciones y facturación electrónica para mantener la operatividad misional de la entidad.
- **Orientación al Usuario:** Suministro de información clara sobre requisitos y tiempos de respuesta para reducir barreras de acceso a los servicios de tránsito.
- Total de atenciones y registros en el trimestre: **18.657**.

- d. Medición de la satisfacción ciudadana:** Aplicación de **833 encuestas de satisfacción** para identificar oportunidades de mejora en la experiencia del usuario.

III. Fortalecimiento tecnológico y fases de gestión

Durante este trimestre, la entidad alcanzó un avance estratégico con la **implementación oficial de la nueva plataforma tecnológica el 21 de mayo de 2026**. Esta transición se desarrolló en dos etapas técnicas:

Fase I: Continuidad del plan de contingencia (1 de abril al 20 de mayo): Se mantuvo la gestión mediante el mecanismo de registro alternativo y seguimiento en herramientas de nube. Esta modalidad permitió la trazabilidad básica y la continuidad del servicio, aunque supuso una mayor carga administrativa en los tiempos de reporte.

Fase II: Optimización y automatización (Desde el 21 de mayo): Con la puesta en marcha de la plataforma web, se inició un proceso de migración asistida. Durante esta etapa, el canal de correo institucional (info@transitobucaramanga.gov.co) se ha mantenido activo para facilitar la transición de los ciudadanos al nuevo sistema. Para

KM 4 VIA GIRON
TELÉFONO: 3174347156
Código Postal: 680005
www.transitobucaramanga.gov.co
Bucaramanga,
Departamento de Santander,
Colombia
V4



SG-2024000553-A

SG-2024000553-B



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 3 de 10



asegurar la trazabilidad, un funcionario y un contratista del Grupo de Servicio al Ciudadano realizan la transcripción manual de los requerimientos recibidos por correo hacia la plataforma tecnológica. Este esfuerzo operativo adicional, sumado a la estabilización del sistema, explica los tiempos de respuesta registrados durante el periodo de acoplamiento.

IV. Evolución y comportamiento de la demanda ciudadana

Actividad	Abril	Mayo	Junio	Total
1. Atención presencial a ciudadanos en ventanilla	3.410	3.236	2.725	9.371
2. PQRS asignadas	1.088	1.800	1.297	4.185
3. Registro de solicitudes recibidas por correo que no se convierten en PQRS	549	543	191	1.283
4. Encuestas realizadas para medición de satisfacción ciudadana	269	273	291	833
5. Atención telefónica a ciudadanos	135	237	267	639
6. Inscripción y modificación en RUNT	861	878	607	2.346
Total general de atenciones y registros	6.312	6.967	5.378	18.657

Tabla 1. Registro de actividades del Grupo Gestión de Servicio al Ciudadano

El Grupo registró un volumen total de **18.657 atenciones y registros** en el trimestre. De este total, las PQRS asignadas representaron el **22,4%** de la actividad global de la oficina, con un total de **4.185 requerimientos** gestionados.

Se observa un incremento en la demanda del **19,2%** entre el inicio y el cierre del trimestre (pasando de 1.088 casos en abril a 1.297 en junio), tendencia que fue atendida de manera ininterrumpida a pesar de la transición de sistemas $(1.297-1.088)/1.088*100$.

Adicionalmente, la oficina lideró otras gestiones complementarias de alto impacto, incluyendo **9.371 atenciones presenciales en ventanilla**, la gestión de trámites ante el RUNT y el apoyo en liquidaciones y facturación, asegurando la continuidad de los servicios de tránsito para la ciudad.

V. Evolución y comportamiento de las PQRS

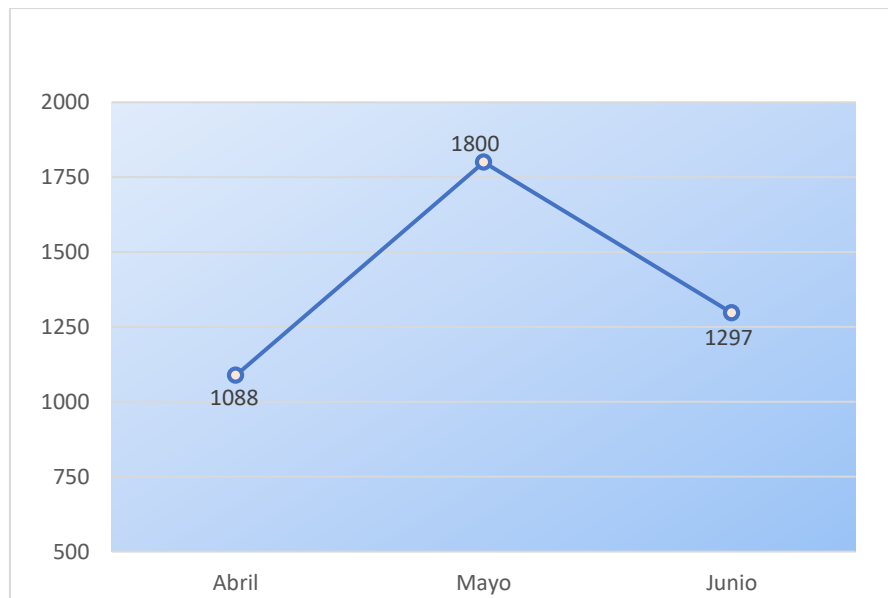


Gráfico 1. Comportamiento de PQRS

La gráfica ilustra el volumen y la tendencia de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y asignadas por el Grupo Gestión de Servicio al Ciudadano durante el periodo de abril a junio de 2026.

Se observa un incremento en la demanda del 19,2% entre el inicio y el cierre del trimestre (pasando de 1.088 casos en abril a 1.297 en junio), tendencia que fue atendida de manera ininterrumpida a pesar de la transición de sistemas.

En total, se gestionaron y asignaron 4.185 solicitudes a las dependencias competentes. Este volumen de PQRS equivale al 22,4% del total de las actividades y atenciones registradas por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano en este periodo.

VI. Análisis de desempeño e indicadores de gestión

Mes	PQRS recepcionadas	PQRS atendidas	PQRS no atendidas	Atendidas / Total	No atendidas / Total
Abril	1.088	874	214	80%	20%
Mayo	1.800	1.125	675	63%	38%
Junio	1.297	1.194	103	92%	8%
Total	4.185	3.193	992	76%	24%

Tabla 2. Monitoreo del volumen y comportamiento de las PQRS

Meta institucional:

- *Atendidas/Total* $\geq 60\%$
- *No atendidas/Total* $\leq 40\%$

NOTA: Se observa una disminución puntual en la eficacia de atención durante mayo (63%), atribuida a la alta carga administrativa derivada del inicio de la Fase II. En este mes, el equipo no solo gestionó un volumen superior de solicitudes (1.800 PQRS), sino que ejecutó el proceso de transcripción del correo electrónico a la plataforma web para garantizar que el ciudadano cuente con un canal de transición mientras se familiariza con la herramienta digital.

Estado de cumplimiento de indicadores:

- **PQRS atendidas:** Se alcanzó una eficacia del 76% trimestral, superando la meta mínima institucional del 60%.
- **PQRS no atendidas:** El porcentaje de solicitudes pendientes fue del 24%, manteniéndose por debajo del límite de riesgo del 40%.

VII. Distribución y participación de PQRS por dependencia competente

A continuación, se muestra la distribución de las dependencias que tienen el mayor volumen de recepción y gestión de requerimientos. En la presente tabla se relaciona el número de peticiones asignadas durante el trimestre analizado, permitiendo identificar las áreas con mayor impacto en la atención al ciudadano.



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 6 de 10



Es importante precisar que los valores totales de asignación pueden no coincidir de manera exacta con el número de PQRS recibidas (4.185), debido a que un mismo requerimiento puede ser asignado a varias oficinas de acuerdo con su competencia técnica o jurídica.

Tabla 3. Gestión y Participación por Dependencia Competente

DEPENDENCIA COMPETENTE	PQRS ASIGNADAS	SIN SOPORTE DE RPTA	PQRS ATENDIDAS	% DE PARTICIPACIÓN
DIRECCION GENERAL	36	30	6	0,9%
SECRETARIA GENERAL	2	2	0	0,0%
TALENTO HUMANO	21	20	1	0,5%
SERVICIO AL CIUDADANO	27	27	0	0,6%
GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	0,0%
ALMACEN E INVENTARIOS	2	2	0	0,0%
PLANEACION	0	0	0	0,0%
CALIDAD	1	1	0	0,0%
SUBDIRECCION TECNICA	22	12	10	0,5%
PLANEAMIENTO VIAL	63	51	12	1,5%
SEÑALIZACION	18	17	1	0,4%
EDUCACION VIAL	16	16	0	0,4%
CONTROL VIAL	282	205	77	6,7%
SISTEMAS	159	106	53	3,8%
REGISTRO AUTOMOTOR	289	257	32	6,8%
REGISTRO CONDUCTORES	17	17	0	0,4%
JEFE JURIDICA	1	1	0	0,0%
CONTRATACION	5	5	0	0,1%
ASESOR JURIDICA	18	13	5	0,4%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	7	0	0,2%
INSPECCION PRIMERA	0	0	0	0,0%
INSPECCION SEGUNDA	40	11	29	0,9%
INSPECCION TERCERA	2	2	0	0,0%
INSPECCION CUARTA	5	3	2	0,1%
INSPECCION QUINTA	51	36	15	1,2%
INSPECCION SEXTA	1	0	1	0,0%
INSPECCION SEPTIMA	2	1	1	0,0%
SUBDIRECCION FINANCIERA	3	3	0	0,1%
EJECUCIONES FISCALES	1732	1297	435	41,1%
COBRO PERSUASIVO	1222	906	316	29,0%
CONTABILIDAD	7	7	0	0,2%
TESORERIA	166	161	5	3,9%

KM 4 VIA GIRON
TELEFONO:3174347156
Código Postal: 680005
www.transitobucaramanga.gov.co
Bucaramanga,
Departamento de Santander,
Colombia
V4



SG-2024000553-A

SG-2024000553-B



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 7 de 10



CDA	1	0	1	0,0%
COMUNICACIÓN Y PRENSA	1	1	0	0,0%

(Nota: El 100% de los registros cuenta con trazabilidad bajo el protocolo de contingencia adoptado por la oficina)

Análisis de la distribución de PQRS

A continuación, se representa gráficamente la concentración de las solicitudes asignadas por dependencia durante el trimestre. Como se observa, el mayor volumen de gestión institucional se concentra en el área de Ejecuciones Fiscales, con 1.732 requerimientos, lo que representa el 41,1% de la participación total. A esta dependencia le siguen en volumen de carga Cobro Persuasivo con 1.222 solicitudes (29,0%) y Registro Automotor con 289 casos (6,8%).

KM 4 VIA GIRON
TELEFONO:3174347156
Código Postal: 680005
www.transitobucaramanga.gov.co
Bucaramanga,
Departamento de Santander,
Colombia
V4



SG-2024000553-A



SG-2024000553-B



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 8 de 10

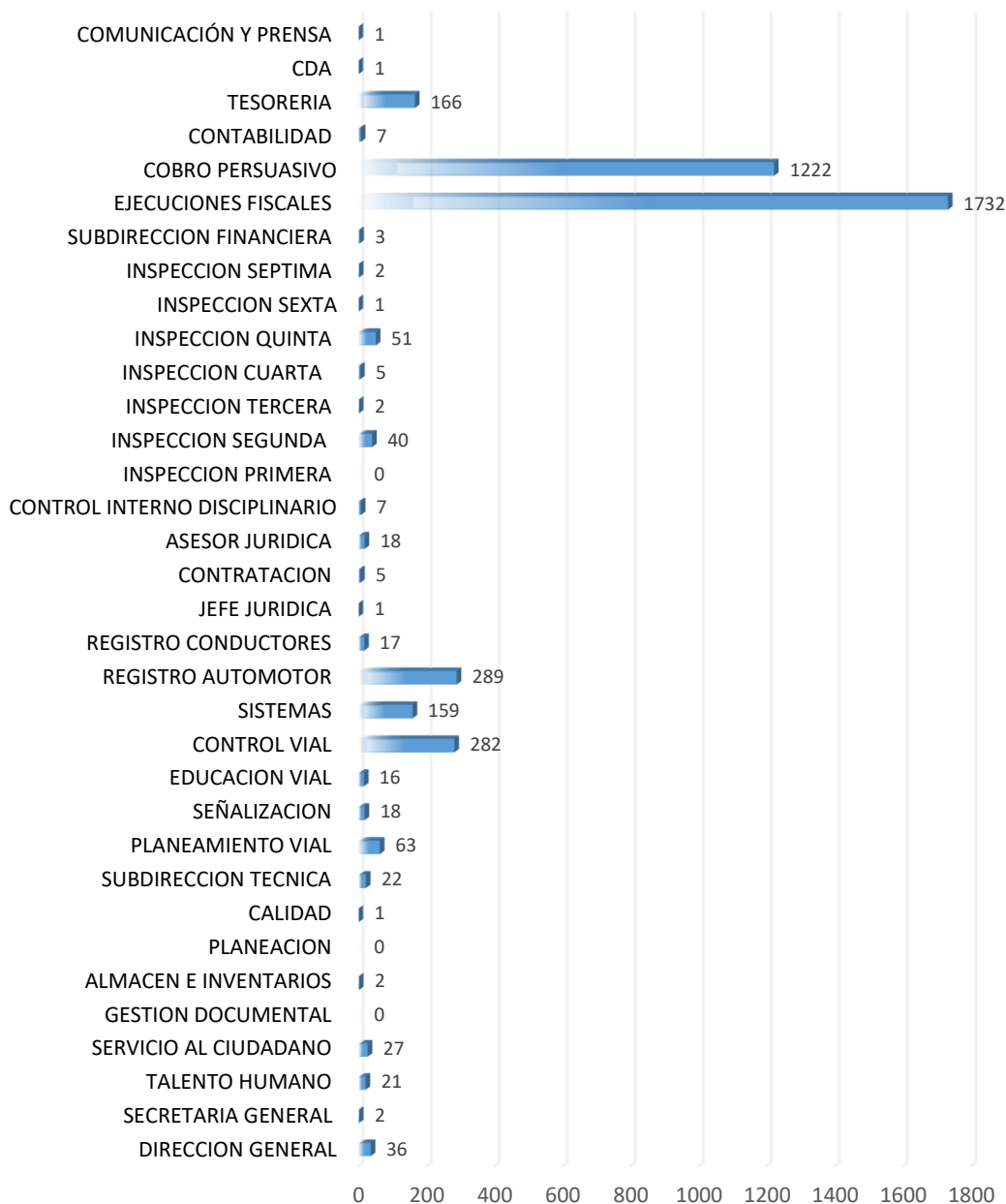


Gráfico 2. PQRS asignadas por dependencia

GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 9 de 10

VIII. Acceso a la información y Traslados por competencia

En cumplimiento de los principios de transparencia, durante el segundo trimestre de 2026 no se presentó ninguna negación a la información requerida por los usuarios.

Asimismo, como parte del proceso de direccionamiento oportuno, se gestionó el traslado por competencia de 65 solicitudes hacia otras entidades estatales (36 en abril, 15 en mayo y 14 en junio), asegurando que el ciudadano reciba una respuesta de fondo de la autoridad competente.

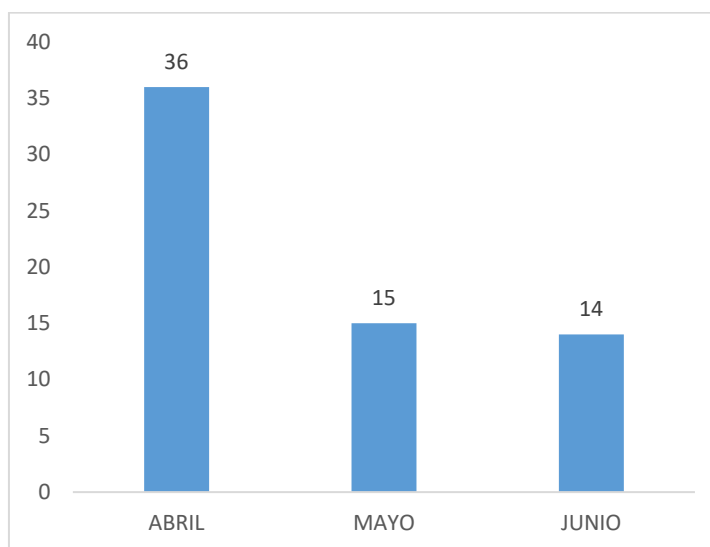


Grafico 3. Traslados por competencia

IX. Conclusiones

El cumplimiento del 76% en el indicador trimestral es un resultado sobresaliente, considerando que el Grupo Gestión Servicio al Ciudadano asumió la tarea crítica de transcribir y centralizar los requerimientos del correo tradicional a la nueva plataforma. Esta gestión mixta asegura que, mientras el ciudadano se adapta al uso de la web, la entidad mantenga el control y la legalidad de cada petición. Continuaremos optimizando estos procesos internos para que la automatización de la Fase II alcance su máximo potencial de respuesta en el corto plazo.



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 10 de 10



Atentamente,

[ORIGINAL FIRMADO]

JUDITH ELIANA MELENDEZ YURBIN

Profesional Universitario Grado 01

Gestión de Servicio al Ciudadano

KM 4 VIA GIRON
TELEFONO:3174347156
Código Postal: 680005
www.transitobucaramanga.gov.co
Bucaramanga,
Departamento de Santander,
Colombia
V4



SG-2024000553-A



SG-2024000553-B